

## 10. OSPEDALE DI FIDENZA

### 10.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

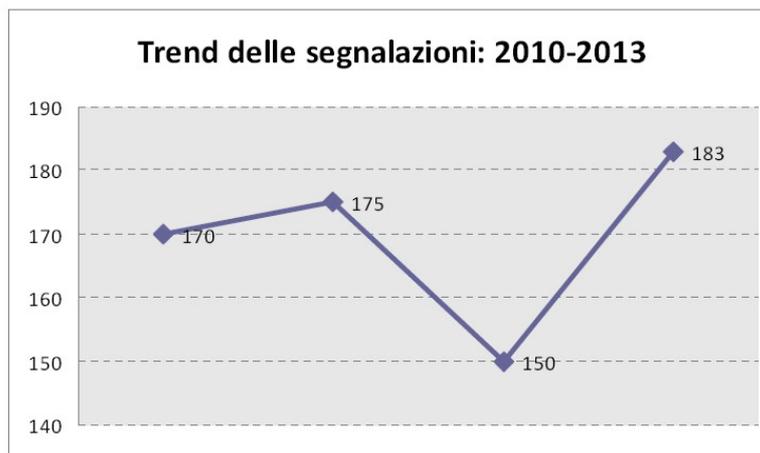
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 68 elogi (37.2%)
- 88 reclami (48.1%)
- 25 rilievi (13.7%)
- 2 suggerimenti (1.1%)



Per un totale di 183 segnalazioni.

**Grafico 6.** Andamento delle segnalazioni registrate dall' URP per l'Ospedale di Fidenza, nel quadriennio 2010-2013



\*dati espressi in frequenza assoluta

## Report segnalazioni 2013 – AUSL Parma

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

**Tabella 13.** Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE MACROCATEGORIA	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT f	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Adeguamento alla normativa			4			4	2.1 ↓	4
Aspetti alberghieri e comfort			8	9		17	9.2 ↑	4.6
Aspetti economici			13	4		17	9.2 ↑	6.6
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi			13	7	2	22	12	13.3
Aspetti strutturali			1			1	0.5	0
Aspetti tecnici professionali	67		34	2		103	56.2 ↑	50
Informazione			4			4	2.1 ↓	4
Tempi			2	2		4	2.1 ↓	4
Umanizzazione e aspetti relazionali	1		9	1		11	6 ↓	9.3
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>		<b>88</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>183</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\*dati espressi in frequenza assoluta

### 10.2 Evidenze

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, risultano aumentate di 6 punti percentuali le segnalazioni riferite agli “Aspetti tecnici-professionali”; andamento analogo si evidenzia nella categoria riferita agli “Aspetti alberghieri”, quest’ultima subisce un incremento pari a 5 punti percentuali; inoltre, nell’anno 2013 si rileva un aumento corrispondente a 3 punti percentuali nella categoria riferita agli “Aspetti Economici”. Nel contempo decrescono di 3 punti percentuali gli aspetti riferiti all’“Umanizzazione e aspetti relazionali”.

## Report segnalazioni 2013 – AUSL Parma

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha il duplice obiettivo di dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

**Tabella 14.** Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di appartenenza.

URP FIDENZA DIPARTIMENTO	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Dip. Chirurgia Gen. E Spec.	35		29	4		68
Dip. Emergenza-Urgenza	18		39	9		66
Dip. Medicina Interna Spec.	14		10	3		27
Osp. Fidenza-S.Secondo	1		10	9	2	22
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>162</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>219</b>

\*dati espressi in frequenza assoluta

Report segnalazioni 2013 – AUSL Parma

**Tabella 15.** Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

URP FIDENZA	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
<b>STRUTTURA SEMPLICE</b>						
Direzione Amministrativa			8	9		17
Direzione Medica	1		2		2	5
Laboratorio			5	3		8
Mod. Lungodegenza p.a. e riab.	2		1	1		4
UO Anestesia e Rian.	2		2			4
UO Cardiologia UTIC	7		2			9
UO Chir. Gen.	9		8			17
UO Endoscopia dig.	2		1			3
UO Ginecologia	10		3	1		14
UO Medicina Interna	3		7	2		12
UO Neurologia	4		2			6
UO Ortopedia	4		8	3		15
UO Pediatria	2		1	1		4
P.S. Medicina d'Urgenza	4		24	5		33
UO Radiodiagnostica	2		4			6
UO Urologia	10		9			19
UO Emergenze Territoriali	1		1			2
UO Cure Palliative – DH onco.	4					4
UO Riabilitazione Intens. E Cerebrolesi	1					1
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>		<b>88</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>183</b>